

KUALITAS PELAYANAN PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG JAWA TIMUR
DALAM MEMBERIKAN SANTUNAN ASURANSI BAGI KORBAN
KECELAKAAN LALU LINTAS

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh Gelar Sarjana
pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Disusun Oleh :

ARIE PERMANA
NPM. 0841110043

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2013

KUALITAS PELAYANAN PT. JASA RAHARJA (PERSERO)
DALAM MEMBERIKAN SANTUNAN ASURANSI BAGI
KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS

Oleh :

ARIE PERMANA

NPM. 0841110043

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal : 21 Juni 2013

PEMBIMBING

TIM PENGUJI

1.

Drs. Pudjo Adi, MSi
NIP. 095105101973031001

Drs. Pudjo Adi, MSi
NIP. 095105101973031001

2.

Dr. Lukman Arif, MSi
NIP. 196411021994031001

3.

Dra. Sri Wibawani, MSi
NIP. 196704061994032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dra. Ec. Hj Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

**KUALITAS PELAYANAN PT. JASA RAHARJA (PERSERO)
DALAM MEMBERIKAN SANTUNAN ASURANSI BAGI
KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS**

Nama Mahasiswa : ARIE PERMANA
NPM : 0841110043
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah direvisi dan disahkan

Pada Tanggal Juni 2013

Mengetahui / Menyetujui

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Dosen Penguji III

Drs. Pudjo Adi, MSi
NIP. 095105101973031001

Dr. Lukman Arif, MSi
NIP. 196411021994031001

Dra. Sri Wibawani, MSi
NIP. 196704061994032001

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PT. JASA RAHARJA (PERSERO) JAWA TIMUR DALAM MEMBERIKAN SANTUNAN ASURANSI BAGI KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS”

Tugas ini dibuat dalam memenuhi persyaratan kurikulum pada Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.

Dalam tersusunnya skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Drs. Pudjo Adi, Msi, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis. Disamping itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dra. Hj. Suparwati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara.
3. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh staf PT. Jasa Raharja (Persero) yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua Orang tuaku, kakak tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil selama proses penyusunan skripsi ini.

6. Teman-teman dan semua pihak yang tak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan masukan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih ada kekurangan-kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran, kritik dari semua pihak yang dapat menambah kesempurnaan skripsi.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih serta besar harapan penulis skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, April 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAKSI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Pelayanan	13
2.2.1.1. Pengertian Pelayanan.....	13
2.2.1.2. Tujuan Pelayanan Publik.....	15
2.2.1.3. Pelayanan Sebagai Proses.....	15
2.2.1.4. Faktor Pendukung Pelayanan Umum	16
2.2.2. Pelayanan Publik.....	18
2.2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	18

2.2.2.2. Asas - asas Pelayanan	19
2.2.2.3. Prinsip – Prinsip Pelayanan	20
2.2.2.4. Kelompok Pelayanan publik.....	22
2.2.3. Kebijakan Publik.....	23
2.2.3.1. Pengertian Kebijakan Publik.....	23
2.2.3.2. Tahap – Tahap Kebijakan Publik.....	25
2.2.3.3. Aktor Kebijakan Publik.....	26
2.2.3.4. Sifat Kebijakan Publik.....	27
2.2.3.5. Manfaat Kebijakan Publik.....	28
2.2.3.6. Tujuan Kebijakan.....	29
2.2.3.7. Evaluasi Kebijakan	30
2.2.4. Teori Asuransi.....	31
2.2.4.1. Definisi Asuransi	31
2.2.5 PT. Jasa Raharja (Persero).....	36
2.2.5.1 Prinsip 5 (Lima) Tepat Pelayanan Santunan	37
2.2.6 Kerangka Berfikir	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	40
3.2. Fokus Penelitian	41
3.3. Lokasi Penelitian.....	43
3.4. Sumber Data.....	44
3.5. Pengumpulan Data	46
3.6. Analisa Data	48

3.7. Keabsahan Data.....	50
--------------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	54
4.1.1. Sejarah PT Jasa Raharja.....	54
4.1.2. Lokasi Kantor	56
4.1.3. Visi Dan Misi	56
4.1.4. Deskripsi Jabatan dan Tugas	57
4.1.5. Komposisi Pegawai Kantor Jasa Raharja	61
4.1.6. Sarana Dan Prasarana	63
4.1.7. Jenis Santunan	64
4.1.8. Besarnya Santunan.....	66
4.2. Hasil Penelitian	66
4.2.1. Tepat Informasi	66
4.2.2. Tepat Jaminan.....	74
4.2.3. Tepat Subyek.....	79
4.2.4. Tepat Waktu	82
4.2.5. Tepat Tempat.....	84
4.3. Pembahasan.....	85
4.3.1. Tepat Informasi	87
4.3.2. Tepat Jaminan.....	89
4.3.3. Tepat Subyek.....	90
4.3.4. Tepat Waktu	93
4.3.5. Tepat Tempat.....	94

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
---------------------------------	----

5.1. Kesimpulan	97
-----------------------	----

5.2. Saran	98
------------------	----

DAFTAR PUSTAKA.....	
---------------------	--

Daftar Tabel	
--------------------	--

Daftar Gambar	
---------------------	--

Lampiran	
----------------	--

ABSTRAKSI

ARIE PERMANA, KUALITAS PELAYANAN PT JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG JAWA TIMUR DALAM MEMBERIKAN SANTUNAN ASURANSI BAGI KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS

Penelitian ini didasarkan pada fenomena yang terjadi yaitu banyaknya jumlah yang mengklaim santunan dan yang diberikan santunan sangat berbeda sekali jumlahnya dimana pemberian dana santunan yang diberikan kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan hanya 40% pertahun atau 548 dari jumlah keseluruhan 1453 pemohon pertahun. Dimana dalam pelaksanaann pemberian santunan korban kecelakaan lalu lintas jalan haruslah tepat dimana seluruh rakyat Indonesia berhak mendapatkan santunan tersebut sesuai UU. No. 34 Tahun 1964 dan Peraturan Menti Keuangan RI No.36/PMK.010/2008 Permasalahan penelitian ini adalah bagaimana implementasi tepat pelayanan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan di kantor Jasa Raharja Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untukpelaksanaan tepat pelayanan santunan korban kecelakaan lalu lintas jalan di kantor Jasa Raharja Sidoarjo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian: tepat informasi, tepat jaminan, tepat subyek, tepat waktu, tepat tempat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dengan key person dan informan serta dokumentasi dari arsip kantor Jasa Raharja cabang Jawa Timur.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta menggunakan teknik analisis data model interaktif terhadap obyek penelitian yaitu Implementasi Peayanan Tepat Santunan Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan di Kantor Jasa Raharja Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa 1) masih belum tepat banyaknya masyarakat tahu tentang informasi yang di buat oleh PT. jasa Raharja mulai dari teleo bebas pulsa website maupun sosialisasi yang diadakan oleh kantor Jasa Raharja, 2) banyak korban dan ahli waris didalam pengurusan prosedur untuk jumlah santunan yang akan diberikan ole PT. Jasa Raharja, 3) dimana dalam pemberian santunan masih banyak ketidaktahuan keluarga untuk siapa yang diberikaan santunan dari korban kecelakaan jika korban berada di Rumah sakit ataupun meninggal dunia, 4) Masih lambatnya waktu didalam pemberian santunan korban kecelakaan lalu lintas jalan.. Maka ddalam pelaksanaan sangat tidak tepat waktu dam memperlambat jalannya pemberian dana santunan korban keceakaan lalu lintas Jalan dengan waktu yang ditetapkan, 5) Sudah banyak masyarakat yang tahu bahwa pengurusan kecelakaan korban yang terjadi dimana pun dapat di klaim di kantor Jasa Raharja sesuai dengan identitas terdekat.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Lalu lintas merupakan pembunuh nomor tiga di Indonesia, setelah jantung dan stroke. Setiap tahun rata-rata 30.000 nyawa melayang di jalan raya ditambah luka ringan, berat dan bahkan sampai meninggal dunia. Dari jumlah kecelakaan yang terjadi setiap tahun Indonesia menduduki urutan ketiga negara di ASEAN soal kecelakaan lalu lintas

Peningkatan jumlah korban kecelakaan lalu lintas menambah beban negara. Setiap terjadi kecelakaan lalu lintas, negara berkewajiban memberikan santunan, sebagaimana diamanatkan Undang-undang No.33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Bila melihat angka kecelakaan lalu lintas yang terjadi di Indonesia, diperkirakan setiap tahun negara menanggung beban triliunan rupiah membayar santunan kecelakaan. Misalnya kecelakaan lalu lintas di Sumatera Utara.

Berdasarkan data yang dikeluarkan PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara, santunan untuk korban kecelakaan lalu lintas dari tahun ke tahun, cenderung mengalami peningkatan. Tahun 2005 sampai 2009 pembayaran santunan mencapai Rp286,6 miliar. Tahun 2010 mulai bulan Januari sampai November, pembayaran santunan mencapai Rp98.221.917.754 dengan rincian meninggal dunia Rp66.529.908.000, luka-luka Rp28.978.214.754, cacat tetap

Rp2.629.007.000, dan biaya penguburan korban kecelakaan lalu lintas yang tidak mempunyai ahli waris Rp84.788.000.

Tingginya angka kecelakaan lalu lintas di Indonesia, mendapat perhatian pemerintah. Sejak 27 Maret 2008 pemerintah menaikkan satuan bagi korban kecelakaan lalu lintas di Indonesia untuk angkutan darat dan laut. Sebelumnya korban yang meninggal santunan Rp10 juta naik Rp25 juta, cacat tetap maksimal sebelumnya Rp10 juta naik menjadi Rp25 juta, perawatan maksimal Rp5 juta naik Rp10 juta. Biaya pemakaman yang tidak memiliki ahli waris sebelumnya Rp1 juta menjadi Rp2 juta.

Kepedulian pemerintah menaikkan dana santunan yang diberikan kepada korban kecelakaan lalu lintas berupa uang santunan dan pengobatan melalui PT Jasa Raharja, bukan berarti pemerintah mendukung terjadinya kecelakaan. Penambahan dana santunan yang diberikan kepada korban kecelakaan lalu lintas, semata-mata biaya pengobatan yang ditanggung korban kecelakaan lalu lintas mengalami kenaikan. Diperkirakan santunan kecelakaan lalu lintas Rp5 juta, tidak mencukupi untuk melakukan pengobatan. Jasa Raharja, asuransi sosial yang lebih menekankan pada sosial. Filosofinya, pemerataan dengan memberikan perlindungan dasar, dengan tujuan membantu masyarakat. Karena perlindungan dasar, pengobatan yang diberikan kepada korban kecelakaan lalu lintas bersifat dasar. “Pemberian biaya itu berlaku untuk semua warga negara Indonesia yang mengalami kecelakaan di darat dan laut, kecuali kecelakaan di udara biaya yang diberikan lebih banyak. Bila korban kecelakaan lalu lintas meninggal dunia, ahli waris dalam hal ini suami, istri, ayah dan anak yang menerima,” ungkap Humas

Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara, Cornelius Saptono. Maksud ahli waris suami, istri, ayah, anak, jelasnya, apabila yang meninggal dunia adalah suami, yang berhak menerima santunan adalah istri, begitu juga sebaliknya. Bila yang meninggal dunia anak, yang menerima santunan ayah, begitu sebaliknya. Sedangkan di luar ahli waris, tidak berhak memperoleh santunan, namun hanya menerima biaya penguburan. Untuk biaya pengobatan, korban kecelakaan lalu lintas tidak perlu harus menunggu sampai sembuh untuk mengklaim biaya pengobatan. Jasa Raharja tetap menerima klaim pembayaran korban kecelakaan lalu lintas, sampai beberapa kali. Selama biaya klaim yang diajukan masih pengobatan akibat kecelakaan lalu lintas bukan pengobatan penyakit lain dan total biaya pengobatan yang diberikan tidak lebih dari Rp10 juta. Bila pada akhirnya korban meninggal dunia karena akibat kecelakaan lalu lintas, bukan karena penyakit lain di luar kecelakaan lalu lintas dan korban telah melakukan klaim pengobatan, maka ahli waris masih mempunyai hak menerima uang santunan meninggal dunia. Pembayaran pengobatan kecelakaan lalu lintas, berpedoman pada laporan polisi mengenai kecelakaan lalu lintas. Laporan polisi menjadi bukti untuk mengetahui sebab kecelakaan, apa ada unsur lain seperti mabuk atau melakukan balapan atau di arena yang dijadikan ajang balapan. Bila itu terjadi, Jasa Raharja tidak melakukan pembayaran. Begitu juga bila kecelakaan sendiri juga tidak dibayar. Rincian biaya pengobatan dimana korban kecelakaan lalu lintas mendapat pengobatan, yaitu dari rumah sakit dan klinik. Tempat pengobatan dari dukun, sinse dan tempat pengobatan tradisional, Jasa Raharja tidak dapat membayar biaya pengobatan. Pembayaran klaim pengobatan

dilakukan berdasarkan daerah tempat tinggal korban. Bila tempat tinggal korban tidak ada kantor perwakilan Jasa Raharja, pembayaran dapat dilakukan di Samsat. Samsat juga dapat melakukan pembayaran, apabila di daerah belum ada Kantor Perwakilan Jasa Raharja.

Banyak penyebab terjadi kecelakaan lalu lintas, seperti kondisi jalan yang rusak dan tidak layak untuk dilalui kendaraan. Dari data ruas jalan mencapai 2.351,36 km tadi yang kondisinya masih baik 1.125,30 km, kondisi sedang 1.113,15 km, kondisi rusak 99,66 km dan kondisi rusak berat mencapai 13,25 km. Minimnya rambu-rambu lalu lintas, minimnya kesadaran berlalu lintas menambah terjadinya kecelakaan lalu lintas. Masyarakat masih banyak yang bangga jika berhasil menerobos lampu merah, berhenti di tanda larangan berhenti atau mengendarai kendaraan roda dua tanpa menggunakan helm pengaman. Sadar untuk menekan angka kecelakaan lalu lintas bukan menjadi tanggungjawab Polisi Satuan Lalu lintas dan Dinas Perhubungan semata. Jasa Raharja ikut ambil bagian dalam menekan angka kecelakaan lalu lintas. Upaya yang selama ini dilakukan Jasa Raharja dengan menginformasikan tertib lalu lintas melalui siaran radio. Melakukan kerja sama dengan pihak kepolisian dalam berbagai kegiatan seperti Safety riding, pemberian helm SNI secara cuma-cuma kepada pengemudi sepeda motor. Memberikan bantuan sarana penanggulangan kecelakaan lalu lintas kepada Ditlantas seperti Trafic Cone, Banner Jasa Raharja, Rompi dan Barrier. Melakukan pengobatan dan tes kesehatan kepada pengemudi secara gratis menjelang Lebaran, Natal dan tahun baru. Pemberian ini diharapkan dapat membantu dan menunjang kinerja jajaran kepolisian, khususnya Direktorat Lalu

lintas. Upaya selama ini dilakukan Jasa Raharja sudah mengarah pada peningkatan kesadaran berlalu lintas. Upaya yang sudah dilakukan harus terus ditingkatkan dengan membuat berbagai program untuk meningkatkan kesadaran masyarakat berlalu lintas, misalnya dengan memberikan kesadaran berlalu lintas kepada korban dan ahli waris yang menerima santunan kecelakaan lalu lintas. Begitu juga dengan bekerja sama dengan pihak pemerintah setempat dengan melakukan sosialisasi santunan kecelakaan dan tertib lalu lintas. Turut serta Jasa Raharja dalam menekan angka kecelakaan lalu lintas, juga harus didukung berbagai pihak khususnya pengguna jalan raya dengan meningkatkan kesadaran berlalu lintas. Kesadaran berlalu lintas memiliki peran yang sangat penting. Berbagai kasus kecelakaan lalu lintas penyebab utama dari kelalaian pengemudi mencapai 99 persen. Selama kesadaran berlalu lintas masih rendah angka kecelakaan lalu lintas sulit ditekan. Sadar berlalu lintas berarti sayangi nyawamu, cintai keluarga, kurangi beban negara.

Provinsi Jawa Timur sebagai jumlah kecelakaan tertinggi dibanding dengan Provinsi Jawa Barat yang dapat dikatakan jumlah masyarakat dan pengguna jalan raya sangatlah lebih banyak dan padat. Tetapi pada dasarnya Provinsi Jawa Timur mempunyai tingkat kecelakaan paling tinggi. Dan ini dirasakan sebagai sesuatu yang harus ditangani oleh pemerintah dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang keselamatan didalam berkendara.

Kota Surabaya adalah salah satu kota yang sering dilalui kendaraan. Dimana Kota Surabaya merupakan kota terbesar di Jawa Timur dan pusat industri

serta pusat pemerintahan di Jawa Timur. Hal tersebut menyebabkan banyak penduduk dari daerah yang urbanisasi ke kota untuk mencari lapangan pekerjaan. Dengan demikian Kota Surabaya banyak dilalui oleh kendaraan yang sangat padat dan banyaknya arus lalu lintas yang melewati Kota Surabaya lajur kendaraan sangat menjadi tidak seimbang. Dengan demikian Kota Surabaya seringkali terjadi kemacetan lalu lintas dan kecelakaan yang menimbulkan korban jiwa pada Kota Surabaya.

Berikut ini adalah data-data dari rekapitulasi pengajuan klaim LAKA LANTAS Periode Januari hingga November 2012 :

**REKAPITULASI KLAIM LAKA LANTAS DI SURABAYA
PERIODE JANUARI-NOVEMBER 2012
JASA RAHARJA Persero Cabang JAWA TIMUR**

No.	Bulan	Jumlah Berkas					TOTAL
		Laporan Polisi (LP)			Telegram Dinas PT. KAI		
		LK	MD	LK	MD	LK	
1	Januari	7	4				11
2	Februari	52	18			2	72
3	Maret	47	17			1	65
4	April	55	23		1	1	80
5	Mei	107	31				138
6	Juni	83	20	3			106
7	Juli	69	19		1	5	94
8	Agustus	23	31			1	55
9	September	64	26			1	91
10	Oktober	54	24			1	79
11	November	34	43		1		78
TOTAL		595	256	3	3	12	869

Tabel 1. Rekapitulasi Klaim LAKA LANTAS di Kota Surabaya

Dari tabel rekapitulasi klaim laka lintas di Kota Surabaya diatas dapat diketahui bahwa angka kecelakaan lalu lintas di Kota Surabaya sangat tinggi.

Selama tahun 2012 dari bulan Januari sampai november, total terjadi 869 kecelakaan. Korban luka-luka terdapat 598 jiwa, sedangkan untuk korban meninggal dunia terdapat 268 jiwa.

Dengan banyaknya angka kecelakaan yang ada sehingga sangatlah dibutuhkan jaminan keselamatan didalam masyarakat bahkan untuk seluruh masyarakat Indonesia. Dan didalam pelayanannya pemerintah memberikan asuransi santunan kepada korban kecelakaan. Dimana PT. Jasa Raharja sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu pelaku ekonomi dalam perekonomian nasional negara Kesatuan Republik Indonesia yang mempunyai peranan penting dalam menyelenggarakan perekonomian nasional guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu perwuju dan dari pasal tersebut di atas adalah bahwa Negara melalui unit-unit usahanya yaitu BUMN melakukan kegiatan menghasilkan barang dan atau jasa serta mengolah sumber-sumber alam untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas dengan disertai pengurusan dan pengawasan secara professional.

PT. Jasa Raharja sebagai instansi pemerintah sebagai asuransi masyarakat. melalui Undang-undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan telah membentuk Perusahaan Negara yang bergerak dibidang perasuransian yaitu PT. Jasa Raharja (Persero). Tugas dan tanggungjawabnya adalah melakukan pemupukan dana melalui iuran dan sumbangan wajib untuk selanjutnya disalurkan kembali melauai santunan jasa raharja kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya.

Menurut Tugas pokok PT. Jasa Raharja (Persero) adalah menghimpun dan memupuk dana masyarakat melalui iuran dan sumbangan wajib, untuk selanjutnya menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang berwujud santunan jasa raharja, terhadap korban kecelakaan lalu lintas. PT. Jasa Raharja (Persero) dalam melaksanakan kegiatannya berdasar atas Iuran wajib yang dijamin oleh Undang-undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang. Sumbangan wajib yang dijamin oleh Undang-undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas. harusnya yang dapat semuanya dengan ketentuan yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku, sedangkan kenyataannya 24% korban yang berhak atas santunan. Namun demikian jaminan tersebut belumlah cukup memberikan jaminan perlindungan bagi korban kecelakaan untuk mengurangi beban penderitaan korban dan keluarganya.

PT Jasa Raharja (Persero) sangat kecil dalam memberikan sosialisasi tentang santunan jasa raharja terhadap masyarakat, sehingga banyak ditemukannya kendala yang terkesan menyulitkan bagi para korban/ahli waris korban dalam mengurus haknya yaitu santunan jasa raharja. Hal demikian semestinya tidak perlu terjadi bila para penyelenggara pelayanan baik dari tingkat Kepolisian Lalu Lintas Resor hingga PT Jasa Raharja (Persero) melaksanakan

sebaik-baiknya tugas pelayanan publik masing-masing dengan ikhlas tanpa menunjukkan adanya suatu kepentingan ini.

Dimana didalam pelaksanaan pemberian dana santunan banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana persyaratan didalam mengklaim dana santunan di PT Jasa Raharja (Persero). Dan juga hak sebagai masyarakat yang mengalami kecelakaan telah dilindungi dalam undang-undang Nomor 33 dan Nomor 34 Tahun 1964. Bahwa yang sangat penting adalah kesiapan dan kelengkapan dokumen yang ada dari kepolisian dan Rumah sakit yang menangani korban. Dan juga rentan waktu kecelakaan pada saat mengklaim disarankan tidak berselang lama. Sehingga dalam pelaksanaan pemberian santunan dapat diberikan sesuai ketentuan yang ada didalam pelaksanaannya. Bahwa didalam pelayanannya dan juga PT. Jasa raharja harusnya dapat lebih memberikan sosialisasi yang lebih kepada masyarakat dimana banyaknya ketidaktahuan masyarakat tentang proses pelaksanaan pemberian santunan korban kecelakaan di PT. Jasa Raharja. Sehingga tidak jarang korban kecelakaan tidak mengklaim dana santunan. Dimana dalam pelaksanaannya PT. Jasa Raharja sangat berperan penting sebagai jaminan masyarakat terutama masyarakat menengah kebawah.

Berdasarkan uraian diatas untuk itu penulis memilih judul: “KUALITAS PELAYANAN PT JASA RAHARJA (PERSERO) DALAM MEMBERIKAN SANTUNAN ASURANSI BAGI KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS”

1.2. Perumusan Masalah

Atas dasar latar belakang diatas, maka penelitian ini mempunyai perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan PT. Jasa Raharja (persero) Jawa Timur dalam memberikan santunan asuransi bagi korban kecelakaan lalu lintas?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan PT. Jasa Raharja dalam memberikan santunan asuransi bagi korban kecelakaan lalu lintas.

1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur:

Sebagai bahan referensi yang dapat dimanfaatkan sebagai acuan oleh peneliti lainnya yang ingin mengembangkan pokok kajian yang berhubungan dengan administrasi badan usaha milik negara dan manajemen pelayanan publik dimasa mendatang, serta untuk menambah referensi perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara

2. Bagi PT. Jasa Raharja

Untuk bahan pertimbangan dan evaluasi sejauh mana Dapat dipakai sebagai masukan bagi para pihak mengenai masalah pemberian santunan pada kecelakaan lalu lintas jalan.

3. Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu pengetahuan sekaligus menambah wawasan secara nyata sehingga dapat dijadikan bahan referensi yang berharga bagi penulis.